



# 보 도 자 료



보도일시	2023.6.27.(화) 배포즉시	사진	o	자료	o	매수	2
------	--------------------	----	---	----	---	----	---

담당부서	가족다문화과 (1인가구지원팀)	과 장	안승만 (031-8008-4410)
		팀 장	김도양 (031-8008-4404)
		담당자	임태정 (031-8008-4405)

## 경기도, 1인가구 병원 안심동행인 전문성 강화 교육

- 공공서비스 민원 응대 스킬, 안전사고와 응급상황 대처 교육 실시
  - 동행인의 전문성 강화로 공적 서비스 품질 향상 기대
- 서비스 만족도에 매우 중요한 역할을 하는 동행인 역량강화 지속 추진 예정

#. 1인 가구 A씨(50대, 남)는 수술 후유증으로 서울 소재 대학병원에서 주사 치료를 받아야 한다. 진통제의 위험성으로 보호자가 동행해야만 주사 치료가 가능해 예약이 까다롭고 비용도 부담스럽지만 민간 유료 서비스를 이용하고 있었다. 그러던 중 ‘경기도 1인가구 병원 안심동행 사업’이 생겨 요금 부담이 절반 이상으로 줄었고, 전화로 사전 예약 시 필요한 시간에 요양보호사 자격증을 소지한 전문인력이 방문해 병원 방문이 한층 수월해졌다.

#. 한부모가정 자녀인 B군(10세, 남)은 한 달에 한 번 성장호르몬 주사약을 처방받아야 한다. 보호자인 어머니는 직장생활로 휴가 내기 어려운 상황이라 경기도의 안심동행 서비스를 이용하고 있다. 아파트 현관에서 출발과 병원 도착, 귀가까지 동행인이 전화로 연락을 주니 B군의 어머니는 안심이다.

경기도가 병원 동행 서비스가 필요한 도내 1인 가구를 직접 만나 병원 출발 및 귀가 시 동행 서비스를 제공하는 ‘경기도 1인가구 병원 안심동행 사업’ 동행인의 전문성 강화를 위해 28일과 29일 오후 2시부터 5시까지 옛 경기도청 팔달청사에서 현장 맞춤 교육을 진행한다.

이번 교육은 사업을 추진하고 있는 성남, 안산, 광명, 군포, 포천 등 5개 시군의 담당 공무원과 수행기관의 사업 운영자, 동행인 30여 명을 대상으로 실시한다. 교육과정은 ▲경기도 1인 가구 정책 소개 및 병원 안심 동행 사업 추진 배경 ▲전문성 강화를 위한 공공서비스 민원 응대 스킬 ▲현장 안전사고 예방 및 응급상황 대처 등이다.

이용자에게 직접적인 서비스를 제공하는 동행인은 요양보호사 등 국가자격증을 소지하고 채용 후 수행기관에서 매뉴얼 교육과 기본 소양 교육을 이수한 전문인력이지만 실제 마주하는 다양한 민원 사례와 이동 중 예상하지 못한 응급상황 발생 시 대처하는 방법에 대한 교육이 필요하다는 요청을 반영해 강의내용을 구성했다.

‘경기도 1인가구 병원 안심동행 사업’은 연령과 소득에 관계없이 누구나 신청하면 요양보호사 등의 자격을 가진 전문인력이 방문해 병원 출발과 귀가 시 동행, 병원 내 접수·수납 지원, 진료 동행 등을 지원하는 내용이다.

1인 가구가 아니더라도 부부가 모두 거동이 불편한 노인가구, 어린 자녀를 돌봐야 하는 한부모가정 등도 병원 동행이 필요하다면 신청할 수 있다. 민간 서비스 4분의 1 정도인 시간당 5천 원의 이용료만 지불하면 된다. 차량 등 이동 수단은 제공되지 않으며, 택시·버스비 등 교통비는 본인 부담이다. 이용 시간은 평일 오전 9시부터 오후 6시까지며, 병원 예약 시간에 따라 오전 9시 이전도 가능하다.

지주연 경기도 여성가족국장은 “경기도는 매년 1인 가구가 증가하고 있는 상황으로, 1인 가구 삶의 질 향상을 위해 본 사업을 지속적으로 확대할 계획이다”라며 “이용자가 만족하는 수준 높은 서비스 제공을 위해 동행인 역량 강화 집합교육을 연 1회 이상 실시하겠다”라고 말했다.

<참고자료>

## 경기도 1인가구 병원 안심동행 사업 동행인 집합교육 계획

◆ 사업 담당공무원과 수행인력(운영자·동행인)의 직무 전문성 강화를 위한 교육을 실시하여 서비스 품질 제고

### □ 교육개요

- 일 시 : 2023. 6. 28.(수), 6. 29.(목) 14:00~17:00 / 2일
- 장 소 : 경기도청 구청사 신관 상황실(2층)
- 대 상 : 29명(담당공무원 5명, 센터 운영자·동행인 24명)  
※ 동일 교육 과정 2회 진행, 1일 15명 내외 참석
- 주요내용 : 민원 응대 스킬, 안전사고 예방 및 응급 상황 대처  
※ 5개 센터 수행인력 수요 반영, 매뉴얼 및 기초교육 既실시

### □ 교육계획

시 간	분	내 용	비고(강사)
14:00 ~14:03	3	▪ 인사 말씀	가족다문화과장
14:03~14:20	17	▪ 道 1인 가구 정책 소개 ▪ 1인가구 병원 안심동행 사업 추진 배경	1인가구지원팀장
14:20 ~15:20	60	▪ 공공서비스 민원 응대 스킬	(주)샤인앤컴퍼니 교수 최라운
15:40~16:40	60	▪ 안전사고 예방 및 응급 상황 대처	아주대학교병원 병원경영팀 부장 서은정(경기도간호사회 이사)
16:40~17:00	20	▪ 질의응답(매뉴얼 및 현장 실무)	담당자 및 강사